

Zaakgericht werken maakt het belastingproces inzichtelijk

Als gezamenlijk belastingkantoor voor de waterschappen Groot Salland, Reest en Wieden, Regge en Dinkel, Rijn en IJssel en Velt en Vecht is Lococensus verantwoordelijk voor het heffen en innen van waterschapslasten. In tegenstelling tot de meeste organisaties heeft Lococensus te maken met enorme pieken in de documentstromen in plaats van een gelijkmatige spreiding. Jaarlijks verstuurt het belastingkantoor ongeveer 1,5 miljoen aanslagen en in de weken hierna komen er enkele duizenden bezwaren en verzoeken tot kwijtschelding binnen die behandeld moeten worden.

Tekst: Rogier Heemskerk, account manager LEWIS PR

Wet Dwangsom vraagt om actie

Begin oktober 2009 trad de Wet dwangsom en beroep in werking, wat betekent dat overheidsinstellingen wettelijk verplicht zijn om tijdig te beslissen over de aanvragen ingediend door burgers en bedrijven. Om aan deze voorschriften te kunnen voldoen, is een volledig inzicht vereist in het afhandelingproces van bezwaren en verzoeken. In het verleden was deze informatie bij Lococensus niet beschikbaar. Dit was niet alleen een barrière bij het monitoren van de voortgang, maar het maakte het ook lastig om interne processen te verbeteren.

vervolgens besloten om het proces dat direct te maken heeft met belastingzaken voor particulieren zaakgericht in te steken, zodat we alle documenten per zaak bij elkaar hebben en we weten wat de status is.'

Inzicht in processen

Lococensus is gestart met het in kaart brengen van de processen, waarbij het zaakgericht werken direct van toegevoegde waarde is. Uit deze analyse kwam naar voren dat bezwarenbehandeling, alleenstaande verzoeken en kwijtscheldingen de belangrijkste processen waren om als eerste aan te pakken.

In tegenstelling tot de meeste organisaties heeft Lococensus te maken met enorme pieken in de documentstromen in plaats van een gelijkmatige spreiding

'We wilden dit proces beter gaan beheersen', stelt Remco Heijnen, interim-afdelingshoofd bestandsbeheer en procesondersteuning bij Lococensus. 'We gebruikten al het documentmanagementsysteem van Decos, maar dit was heel documentgericht. Wanneer er bij een bezwaar drie brieven binnenkwamen, werden ze afzonderlijk van elkaar opgeslagen en in sommige gevallen zelfs door verschillende medewerkers afgehandeld zonder dat ze dit van elkaar wisten. Het streven was dan ook om de doorlooptijd te verkorten en de kwaliteit te verbeteren. Wij hebben

ken. Dit zijn de meest documentintensieve processen en het risico van het niet tijdig afhandelen is hierbij het grootst.

Per zaaktype is vervolgens vastgelegd hoe lang een document bewaard moet blijven, welke afdeling verantwoordelijk is voor de afhandeling en van welke processen een zaaktype onderdeel uitmaakt. De eerste fase was dus vooral gericht op het aanbrengen van structuur, het definiëren van de samenhang van processen en de technische implementatie.

Medewerkers meekrijgen in het nieuwe proces

De tweede fase was vooral gericht op het informeren van de medewerkers. Om zaakgericht werken succesvol in te voeren, is het cruciaal dat medewerkers vertrouwd raken met de nieuwe werkwijze.

'Het denken in zaakgericht werken, in workflows, in stappen, blijkt een grote uitdaging. Technisch gezien kun je alles eenvoudig regelen, maar het betrekken van medewerkers is fundamenteel', stelt Heijnen.

In oktober en november zijn de drie processen van voor tot achter geanalyseerd om te zien of de medewerker de nieuwe werkwijze volledig begrijpt. Er is voor dit evaluatiemoment gekozen om te zorgen dat de organisatie geheel voorbereid is als begin 2011 de aanslagen de deur uitgaan en de bulk aan brieven weer binnenkomt. Deze bezwaren moeten zo snel mogelijk worden afgehandeld en tijdens piekdrukke is er geen tijd om de medewerkers uit te leggen hoe het werkt.

Selfservice stimuleren via e-loket

Lococensus heeft meer gedaan om procesoptimalisatie te bewerkstelligen. Er is ook een e-loket geïntroduceerd, waarbij klanten via DigiD of een andere inlogcode hun bezwaar, kwijtscheldingsverzoek of alleenwonendenverzoek kunnen indienen. Deze gegevens worden elektronisch verzameld en de klant krijgt direct een bevestiging van de gegevens die zijn ingevuld. Er wordt



Remco Heijnen: 'De introductie van het e-loket stimuleert selfservice en hierdoor wordt veel tijd bespaard'.

automatisch een zaaknummer en barcode aan het formulier gekoppeld die de klant kan gebruiken als hij over de zaak wil corresponderen.

De e-formulieren en zaakgegevens komen direct in het documentmanagementsysteem terecht als zaak, zonder dat hiervoor een extra handeling hoeft te worden verricht. De winst is dat alle documenten direct gearchiveerd worden in overeenstemming met de

archiefwet. Alles heeft bovendien vanaf dat moment een status. De datum van binnenkomst wordt automatisch geregistreerd en de datum van afhandeling ook. Zo is het proces beheersbaar.

'Wat er binnenkomt is serieus, volledig, en daar kunnen we mee aan de slag', stelt Heijnen. 'Wij willen op deze manier onze dienstverlening verbeteren en processen efficiënter maken. Als een burger een e-formulier invult,

wordt er direct een workflow opgestart, zodat het verzoek bij de juiste persoon terecht komt. Op dit moment komt zo'n 40 procent binnen via internet, 10 procent wordt telefonisch afgehandeld en 50 procent komt nog met de post binnen. Dat is nog altijd handwerk en dit wordt keurig ingeboekt als zaak.'

Meer grip

De nieuwe werkwijze heeft ervoor gezorgd dat Lococensus meer grip heeft op de afhandeling van bezwaren en verzoeken van particulieren. De introductie van het e-loket stimuleert selfservice en hierdoor wordt veel tijd bespaard. Zaakgericht werken heeft het grote voordeel dat het niet meer uitmaakt via welk kanaal een verzoek binnenkomt. De informatie wordt op een uniforme manier gebundeld in het dossier en voor de medewerkers is het duidelijk wie er verantwoordelijk is voor de afhandeling. De komende jaren gaat Lococensus zowel de inzet van zaakgericht werken als de mogelijkheden van het e-loket verder uitbreiden.

'We zijn voortdurend op zoek naar manieren om processen te verbeteren en blijven dat uiteraard doen. We willen dit stapsgewijs aanpakken en op basis van onze ervaring verbeteringen aanbrengen. Het heeft geen zin om telkens vanuit een laboratoriumsituatie te werken. Dus: schat de risico's en voordeel in, en ga het gewoon in praktijk brengen.'

Meer weten:
www.decos.nl

Lococensus gaat in 2011 een fusie aan met Tricijn, een belastingkantoor van de drie waterschappen Vallei & Eem, Veluwe en Zuiderzeeland. Vanuit Tricijn wordt nu al onderzocht hoe men kan aansluiten op het zaakgericht werken zoals Lococensus dit heeft georganiseerd.